

Wertpapierdienstleistungen und Wertpapiernebendienstleistungen

INFORMATION FÜR VERBRAUCHER NACH DEM BARRIEREFREIHEITSSTÄRKUNGSGESETZ (BFSG)

Stand
2. Januar 2026

DZ PRIVATBANK AG
Platz der Republik 6
60325 Frankfurt am Main

Guten Tag,

hier informieren wir Sie über die von uns angebotenen **Wertpapierdienstleistungen und Wertpapiernebendienstleistungen**.

Mit der vorliegenden Information erfüllen wir § 14 Absatz 1 Nummer 2 **Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (im Folgenden BFSG genannt)**. Das BFSG soll die Barrierefreiheit von Produkten und Dienstleistungen sicherstellen, die Unternehmen anbieten.

Das heißt: Unternehmen sollen ermöglichen, dass alle Verbraucher einen einfachen Zugang zu den angebotenen Produkten und Dienstleistungen haben. Sie sollen dabei nicht auf fremde Hilfe angewiesen sein. Das Ziel ist, dass alle Verbraucher am gesellschaftlichen Leben teilnehmen können.

Bitte beachten Sie: Diese Information soll zum besseren Verständnis unserer Dienstleistung beitragen. Sie ist **rechtlich nicht verbindlich**. Rechtlich verbindlich sind nur die mit Ihnen getroffenen vertraglichen Vereinbarungen.

Die Information ist in 4 Teile gegliedert.

In Teil 1 erläutern wir Ihnen die von uns angebotenen Wertpapierdienstleistungen und Wertpapiernebendienstleistungen.

Die Teile 2 bis 4 enthalten allgemeine Informationen:

- Sie sind mit unserer Dienstleistung nicht zufrieden? In Teil 2 informieren wir Sie über Ihre Möglichkeiten einer Beschwerde.
- Sie möchten wissen, wie wir mit unserer Dienstleistung die Anforderungen des BFSG erfüllen? In Teil 3 informieren wir Sie über die Merkmale der Barrierefreiheit unserer Dienstleistung.
- Sie sind der Meinung, unsere Dienstleistung erfüllt nicht die Anforderungen des BFSG? In Teil 4 informieren wir Sie, an welche Marktüberwachungsbehörde Sie sich wenden können.

Ein Inhaltsverzeichnis finden Sie unmittelbar vor Teil 1 dieser Information.

Ihre DZ PRIVATBANK AG

Inhaltsverzeichnis

| | | |
|------------|---|----------|
| 1 | Erläuterung unserer Dienstleistung | 3 |
| 1.1 | Grundeigenschaften | 3 |
| 1.2 | Gesamtpreis | 4 |
| 1.3 | Leistungsbedingungen | 4 |
| 1.4 | Vertragslaufzeit | 4 |
| 1.5 | Kündigungsbedingungen | 4 |
| 1.6 | Garantiemöglichkeiten | 4 |
| 1.7 | Widerrufsrecht | 4 |
| 1.8 | Vertragsablauf | 4 |
| 2 | Ihre Möglichkeiten einer Beschwerde | 6 |
| 3 | Merkmale der Barrierefreiheit unserer Dienstleistung | 7 |
| 4 | Zuständige Marktüberwachungsbehörde | 7 |

1 Erläuterung unserer Dienstleistung

In diesem Teil der Information erläutern wir Ihnen die Merkmale der von uns angebotenen Wertpapierdienstleistungen und Wertpapiernebendienstleistungen. Das umfasst die folgenden Punkte:

- 1.1 Grundeigenschaften
- 1.2 Gesamtpreis
- 1.3 Leistungsbedingungen
- 1.4 Vertragslaufzeit
- 1.5 Kündigungsbedingungen
- 1.6 Garantiemöglichkeiten
- 1.7 Widerrufsrecht
- 1.8 Vertragsablauf

1.1 Grundeigenschaften

Wertpapierdienstleistungen sind verschiedene Dienstleistungen, welche mit Finanzinstrumenten verbunden sind. Sie werden unter anderem von Banken angeboten. Im europäischen Recht werden die verschiedenen Wertpapierdienstleistungen in der Finanzmarktrichtlinie aufgeführt. Im deutschen Recht werden sie im Wertpapierhandelsgesetz (WpHG).

Wertpapiernebendienstleistungen sind verschiedene Dienstleistungen, die gewöhnlich mit einer Wertpapierdienstleistung verbunden sind. Auch für Wertpapiernebendienstleistungen gilt: Sie werden unter anderem von Banken angeboten. Und sie werden in der Finanzmarktrichtlinie und im WpHG aufgeführt.

Finanzinstrumente sind unter anderem Wertpapiere, wie zum Beispiel Aktien, Schuldverschreibungen, Investmentfonds und Zertifikate. Es gibt eine Broschüre, die einen Überblick über die wichtigsten Arten von Wertpapieren und weitere Kapitalanlagen gibt. Die Broschüre heißt: Basisinformationen über Wertpapiere und weitere Kapitalanlagen. Diese Broschüre stellen wir Ihnen zur Verfügung.

Im Folgenden erläutern wir Ihnen Ihre Möglichkeiten, Finanzinstrumente zu kaufen und zu verkaufen. Zudem erläutern wir Ihnen typische Dienstleistungen, die Sie unter anderem bei dem Erwerb eines Finanzinstruments nutzen können. Ferner erläutern wir Ihnen typische Wertpapiernebendienstleistungen, die Sie bei Geschäften in Finanzinstrumenten nutzen können.

1.1.1 Ihre Möglichkeiten, Finanzinstrumente zu kaufen oder verkaufen

Sie haben die folgenden Möglichkeiten, ein Finanzinstrument über uns zu kaufen oder zu verkaufen:

- Festpreisgeschäft
- Kommissionsgeschäft
- Vermittlungsgeschäft (Anlagevermittlung)
- Abschlussvermittlung

Bei diesen Möglichkeiten handelt es sich um Wertpapierdienstleistungen.

1.1.1.1 Festpreisgeschäft

Ein Festpreisgeschäft ist ein Kaufvertrag zwischen Ihnen und uns über ein bestimmtes Finanzinstrument. Es gibt zwei Fälle: Entweder sind Sie der Käufer und wir der Verkäufer. Oder Sie sind der Verkäufer und wir der Käufer. Angenommen, Sie kaufen ein bestimmtes Finanzinstrument über uns. Dann sind wir verpflichtet, das Finanzinstrument auf Sie zu übertragen. Und Sie sind verpflichtet, den vereinbarten Kaufpreis zu zahlen. Der Kaufpreis wird fest vereinbart. Daher spricht man von einem Festpreis oder Festpreisgeschäft. Es kann vorkommen, dass der Kaufpreis noch nicht feststeht. Das kann zum Beispiel beim Kauf eines Investmentfonds der Fall sein. Dann vereinbaren wir beim Abschluss des Festpreisgeschäfts, dass sich der Kaufpreis nach dem nächsten Ausgabepreis richtet. Der Ausgabepreis wird von der Fondsgesellschaft festgestellt.

1.1.1.2 Kommissionsgeschäft

Bei einem Kommissionsgeschäft kaufen wir für Sie Finanzinstrumente von einer dritten Person. Oder wir verkaufen für Sie Finanzinstrumente an eine dritte Person. Das bedeutet, dass wir mit einer dritten Person für Sie das gewünschte Geschäft abschließen.

Kommt das Geschäft zustande, stellen wir Ihnen darüber eine Rechnung (Wertpapierabrechnung) aus. Kommt das Geschäft nicht zustande, informieren wir Sie zeitnah. Wir stellen Ihnen dann eine sogenannte Nichtausführungsanzeige aus.

1.1.1.3 Vermittlungsgeschäft (Anlagevermittlung)

Bei einer Anlagevermittlung vermitteln wir Ihnen Geschäfte mit Finanzinstrumenten mit einer dritten Person. Nicht wir selbst werden Ihr Vertragspartner, sondern diese dritte Person.

1.1.1.4 Abschlussvermittlung

Bei einer Abschlussvermittlung schließen wir in Ihrem Namen Geschäfte mit Finanzinstrumenten mit einer dritten Person ab. Nicht wir selbst werden Ihr Vertragspartner, sondern diese dritte Person.

1.1.2 Typische Wertpapierdienstleistungen, die Sie bei Geschäften in Finanzinstrumenten nutzen können

Wir bieten Ihnen die folgenden weiteren Wertpapierdienstleistungen an:

- Anlageberatung
- Finanzportfolioverwaltung (Vermögensverwaltung)

1.1.2.1 Anlageberatung

Anlageberatung heißt: Wir beraten Sie zur Anlage Ihres Vermögens. Das heißt konkret: Wir empfehlen Ihnen den Kauf oder Verkauf eines bestimmten Finanzinstruments oder mehrerer Finanzinstrumente. Zum Beispiel empfehlen wir Ihnen, einen bestimmten Investmentfonds zu kaufen.

Unsere Empfehlung muss für Sie geeignet sein. Um Ihnen den Kauf eines Finanzinstruments empfehlen zu können, brauchen wir die folgenden Angaben von Ihnen:

- Ihre Anlageziele (Zweck der Anlage, Dauer der Anlage, Risikobereitschaft, Nachhaltigkeitspräferenzen)
- Ihre Erfahrungen und Kenntnisse zu Arten von Finanzinstrumenten (zum Beispiel Aktien, Schuldverschreibungen, Investmentfonds und Zertifikate)
- Ihre finanziellen Verhältnisse (Netto-Einkommen, finanzielle Verpflichtungen, Vermögen, finanzielle Belastungen, Verlusttragfähigkeit).

Wir empfehlen Ihnen ein Finanzinstrument nur, wenn es zu Ihren Angaben passt, das heißt, für Sie geeignet ist. Die Angaben holen wir in Ihrem Interesse ein. Ohne die erforderlichen Angaben können wir keine Anlageberatung durchführen.

Nach der Anlageberatung bekommen Sie einen Bericht von uns: eine Geeignetheitserklärung. In der Geeignetheitserklärung stehen Ihre Angaben, die unserer Anlageberatung zugrunde lagen. Und darin steht eine Begründung, warum unsere Empfehlung zu diesen Angaben passt (also für Sie geeignet ist). Sie entscheiden, ob Sie unserer Empfehlung folgen. Sie entscheiden zum Beispiel, ob Sie das empfohlene Finanzinstrument kaufen. Die Geeignetheitserklärung soll Sie bei Ihrer Entscheidung unterstützen.

1.1.2.2 Finanzportfolioverwaltung (Vermögensverwaltung)

Finanzportfolioverwaltung (auch: Vermögensverwaltung) heißt: Sie beauftragen uns, für Sie Ihr Vermögen zu verwalten. Im Unterschied zur Anlageberatung treffen nicht Sie, sondern wir Entscheidungen zum Kauf oder Verkauf von Finanzinstrumenten. Die Voraussetzungen dafür regelt der Vermögensverwaltungsvertrag („Auftrag und Vollmacht für Ihre Vermögensverwaltung“). In diesem Vertrag vereinbaren wir eine Anlagestrategie mit Ihnen. Diese müssen wir beachten, wenn wir Entscheidungen zur Anlage Ihres Vermögens treffen.

Um Ihnen eine geeignete Anlagestrategie empfehlen zu können, sind verschiedene Angaben von Ihnen erforderlich. Diese Angaben werden in Ihrem Interesse eingeholt. Wenn Sie die erforderlichen Angaben nicht machen, können wir keine Finanzportfolioverwaltung durchführen.

Während der Laufzeit des Vermögensverwaltungsvertrags überprüfen wir, ob die getätigten Investitionen weiterhin zu der Anlagestrategie passen.

1.1.2.3 Beratungsfreies Geschäft

Als weitere Dienstleistung bieten wir Ihnen die Möglichkeit des beratungsfreien Geschäfts an. Bei dem beratungsfreien Geschäft handelt es sich um eine typische Dienstleistung, die Sie bei Geschäften in Finanzinstrumenten nutzen können.

Beratungsfreies Geschäft heißt: Sie selbst treffen Entscheidungen zur Anlage Ihres Vermögens, also zum Kauf oder Verkauf bestimmter Finanzinstrumente. Sie treffen Entscheidungen ohne eine persönliche Anlageempfehlung von uns.

Wenn Sie uns mit einem beratungsfreien Kauf oder Verkauf eines Finanzinstruments beauftragen, führen wir eine Angemessenheitsprüfung durch. Das heißt: Wir überprüfen Ihre Kenntnisse und Erfahrungen, die Risiken eines Geschäfts in ein gewünschtes Finanzinstrument angemessen beurteilen zu können. Dazu bitten wir Sie um entsprechende Angaben. Anders als bei der Anlageberatung berücksichtigen wir Ihre Anlageziele und finanziellen Verhältnisse aber nicht. Eventuell stellen wir durch die Angemessenheitsprüfung fest, dass Sie die Risiken eines Geschäfts in ein gewünschtes Finanzinstrument nicht angemessen einschätzen können. Dann weisen wir Sie darauf hin. Nach unserem Hinweis können Sie trotzdem verlangen, dass wir Ihren Auftrag ausführen. Dann führen wir Ihren Auftrag auch wie gewünscht aus.

1.1.3 Typische Wertpapiernebendienstleistungen

In Verbindung mit typischen Dienstleistungen, die Sie bei Geschäften in Finanzinstrumenten nutzen können, bieten wir Ihnen die folgenden Wertpapiernebendienstleistung an:

- Devisengeschäft
- Finanzanalysen
- Finanzierung von Finanzgeschäften
- Depotgeschäft

1.1.3.1 Devisengeschäft

Wenn Sie Finanzinstrumente über eine ausländische Börse kaufen oder verkaufen, an der nicht in der Währung Euro gehandelt wird, bieten wir Ihnen im Zusammenhang mit dem Kauf oder Verkauf von Finanzinstrumenten ein Devisengeschäft an. Das kann zum Beispiel eine ausländische Börse sein, wo mit US-Dollar gehandelt wird. Wir tauschen dann für Sie den jeweiligen Geldbetrag in Euro um, also den für den Kauf benötigten Geldbetrag oder den aus dem Verkauf eingenommenen Geldbetrag. Dazu brauchen wir keinen gesonderten Auftrag von Ihnen.

1.1.3.2 Finanzanalysen

Finanzanalysen sind Empfehlungen zu Finanzinstrumenten oder Emittenten. Ein Emittent ist ein Unternehmen oder ein Finanzdienstleistungsinstitut, das Finanzinstrumente herausgibt. Die Empfehlung weist auf Chancen und Risiken in Verbindung mit dem Finanzinstrument oder dem Emittenten hin. Eine Finanzanalyse berücksichtigt Ihre persönlichen Angaben nicht.

1.1.3.3 Finanzierung von Finanzgeschäften

Bei der Finanzierung von Finanzinstrumenten geben wir Ihnen einen Kredit für Finanzinstrumente, die Sie über uns kaufen.

1.1.3.4 Depotgeschäft

Depotgeschäft bedeutet, dass wir Ihre Finanzinstrumente verwahren und verwalten. Bei Wertpapieren schließen wir hierzu mit Ihnen einen Depotvertrag ab. Wir eröffnen dann ein Depot für Sie: eine Art Konto, auf dem wir die Wertpapiere verbuchen, die wir für Sie verwahren. Wir nehmen zudem bestimmte Zahlungen für Sie entgegen und leiten diese an Sie weiter. Das können zum Beispiel Zinsen oder Dividenden sein.

1.2 Gesamtpreis

Für den Kauf eines Finanzinstruments müssen Sie einen Preis bezahlen. Außerdem fallen bei Geschäften in Finanzinstrumenten in der Regel Kosten an. Die Kosten können im Preis für das Finanzinstrument berücksichtigt sein. Sie können aber auch gesondert anfallen.

Unser Konditionenverzeichnis zum Wertpapiergeschäft und weitere Kosteninformationen stellen wir Ihnen zur Verfügung.

Steuerliche Auswirkungen

Grundsätzlich müssen Sie für Einkünfte aus Geschäften in Finanzinstrumenten die sogenannte Kapitalertragsteuer zahlen. Unter Umständen sind Ihre Einkünfte aus Geschäften in Finanzinstrumenten aber auch von der Steuer befreit. Das ist zum Beispiel bei Freibeträgen der Fall, also bestimmten steuerfreien Beträgen. Oder Sie sind durch das Finanzamt von Ihrer Steuerpflicht befreit. Die Kapitalertragsteuer wird gewöhnlich von der Bank eingezogen, bei der Sie ein Depot haben.

Die steuerlichen Auswirkungen von Wertpapierdienstleistungen und Wertpapiernebendienstleistungen sind von Ihren individuellen Umständen abhängig. Daher sollten Sie sich an eine Steuerberatung wenden.

1.3 Leistungsbedingungen

Bei Wertpapierdienstleistungen und Wertpapiernebendienstleistungen bestehen zwischen Ihnen und uns gegenseitige Pflichten. Diese werden vertraglich vereinbart. Die gegenseitigen Pflichten stehen unter anderem in unseren Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) und in den Sonderbedingungen für Wertpapiergeschäfte. Wir sind verpflichtet, Wertpapierdienstleistungen und Wertpapiernebendienstleistungen ehrlich, redlich und professionell im bestmöglichen Interesse unserer Kundinnen und Kunden zu erbringen.

1.4 Vertragslaufzeit

Bei einmaligen Wertpapierdienstleistungen und Wertpapiernebendienstleistungen gibt es keine Vertragslaufzeit. Ein Beispiel dafür ist die Anlageberatung.

Bei Wertpapierdienstleistungen und Wertpapiernebendienstleistungen kann es nur bei Verträgen eine Vertragslaufzeit geben, die auf Dauer angelegt sind. Der Vertrag kann auch auf unbestimmte Dauer abgeschlossen werden. Das gilt zum Beispiel für das Depotgeschäft, also für den Depotvertrag.

Beim Kommissionsgeschäft gilt der Auftrag grundsätzlich für einen Handelstag (= Tag, an dem an einer Börse gehandelt wird). Einzelheiten und Ausnahmen stehen in den Sonderbedingungen für Wertpapiergeschäfte.

1.5 Kündigungsbedingungen

Einen Vermögensvertragsvertrag oder einen Depotvertrag können Sie grundsätzlich jederzeit kündigen. Sie müssen dabei keine Kündigungsfrist einhalten. Das gilt unter Umständen nicht, wenn Sie mit uns etwas anderes vereinbart haben (siehe die AGB Nummer 18). Ergänzend und für alle anderen Wertpapierdienstleistungen und Wertpapiernebendienstleistungen gilt: Es kann ein gesetzliches Kündigungsrecht bestehen.

1.6 Garantiemöglichkeiten

Bei Wertpapierdienstleistungen und Wertpapiernebendienstleistungen gibt es in der Regel keine Garantien. Wir garantieren zum Beispiel nicht, dass sich der Wert eines Finanzinstruments in einer bestimmten Weise entwickeln wird. Trotzdem können Sie oder wir zur Haftung herangezogen werden, wenn Sie oder wir vertragliche Verpflichtungen verletzen.

1.7 Widerrufsrecht

Bei Wertpapierdienstleistungen und Wertpapiernebendienstleistungen gibt es kein besonderes Widerrufsrecht. Bei einem Vermögensvertragsvertrag oder Depotvertrag kann im Einzelfall ein Widerrufsrecht bestehen. Widerrufsrecht heißt: Sie können Ihre Vertragserklärung zurücknehmen. Sie sind dann nicht mehr an den Vertrag gebunden.

Ob ein Widerrufsrecht besteht, hängt von den folgenden Bedingungen ab:

- Ein Widerrufsrecht besteht prinzipiell nicht, wenn wir mit Ihnen den Vertrag als Präsenz-Geschäft abgeschlossen haben. Präsenz-Geschäft heißt: Beim Vertragsabschluss sind Sie und wir gleichzeitig körperlich in unseren Geschäftsräumen anwesend.
- Ein Widerrufsrecht besteht prinzipiell dann, wenn wir mit Ihnen den Vertrag außerhalb unserer Geschäftsräume oder als Fernabsatz-Geschäft abgeschlossen haben. Fernabsatz-Geschäft heißt: Wir haben mit Ihnen den Vertrag ausschließlich mit Fernabsatz-Mitteln abgeschlossen. Fernabsatz-Mittel sind zum Beispiel: Brief, Fax, E-Mail, SMS und Online-Formular.

Wenn ein Widerrufsrecht besteht, gelten die folgenden Bedingungen:

- Voraussetzung für das Widerrufsrecht ist unter anderem, dass wir mit Ihnen den Vertrag abgeschlossen haben.
- Sie müssen Ihren Widerruf innerhalb einer Frist von 14 Tagen gegenüber uns erklären.
- Dabei müssen Sie keine Gründe angeben.

Genauere Informationen zum Widerrufsrecht finden Sie in Ihren vorvertraglichen Informationen.

1.8 Vertragsablauf

Im Folgenden beschreiben wir Ihnen den Vertragsablauf bei einer Finanzportfoliowaltung (Vermögensverwaltung) und bei einem Depotgeschäft.

1.8.1 Finanzportfoliowaltung (Vermögensverwaltung)

Der Ablauf eines Vermögensverwaltungsvertrags umfasst:

1. Vertragseinleitung
2. Vertragsvorbereitung: Vorvertragliche Informationen
3. Vertragsabschluss
4. Vertragslaufzeit
5. Vertragsende

Vertragseinleitung

Wenn Sie Interesse an einem Vermögensvertragsvertrag haben, können Sie uns auf verschiedenen Wegen kontaktieren: per Telefon, per E-Mail oder durch Ihren Besuch in unseren Standorten in Deutschland oder unserer Niederlassung in Luxemburg. Wir werden dann mit Ihnen Gespräche führen und Ihnen sagen, welche Bedingungen möglich sind und welche Informationen wir von Ihnen brauchen.

Vertragsvorbereitung: Vorvertragliche Informationen

Wenn Sie den Vermögensvertragsvertrag außerhalb unserer Standorte in Deutschland oder unserer Niederlassung in Luxemburg oder als Fernabsatz-Geschäft (das heißt per E-Mail, Telefon, Brief oder Fax) abschließen, bekommen Sie von uns die vorvertraglichen Informationen (kurz: VVI). Hier informieren wir Sie vor allem über Ihr Widerrufsrecht.

Vertragsabschluss

Wir bitten Sie zunächst um Angaben, damit wir Ihnen eine geeignete Vermögensverwaltung anbieten können.

Daraufhin erhalten Sie von uns eine Empfehlung mit Details zu der für Sie geeigneten Anlagestrategie. Diese enthält auch Details zu den Kosten und zu den weiteren Vertragsbedingungen.

Wenn Sie unserer Empfehlung nachkommen möchten, müssen Sie uns gegenüber ein Angebot auf Abschluss einer Vermögensverwaltung abgeben. Hierzu senden Sie uns ein unterzeichnetes Formular des Vermögensvertragsvertrages zu. Wenn wir Ihnen die Annahme Ihres Angebots bestätigen oder mit der Vermögensverwaltung beginnen, kommt der Vermögensvertragsvertrag zustande.

Vor dem Vertragsabschluss haben Sie und wir keine vertraglichen Verpflichtungen. Nach dem Vertragsabschluss können Sie den Vertrag in bestimmten Fällen noch innerhalb von 14 Tagen widerrufen (siehe 1.7).

Vertragslaufzeit

Während der Vertragslaufzeit verwalten wir Ihr Portfolio entsprechend der festgelegten Anlagestrategie. Das heißt: Wir treffen die nötigen Anlage-Entscheidungen. Zudem stellen wir sicher, dass Ihr Portfolio die aktuellen Marktbedingungen berücksichtigt. Dazu erfolgen regelmäßige Überprüfungen und Anpassungen des Portfolios nach Maßgabe der festgelegten Anlagestrategie.

Sie bekommen von uns regelmäßig und gegebenenfalls bei bestimmten Anlässen Berichte über die Wertentwicklung Ihres Portfolios. Zudem haben Sie die Möglichkeit, Ihre Anlagestrategie anzupassen.

Vertragsende

Der Vertrag endet in den folgenden Fällen:

- Sie oder wir haben den Vertrag gekündigt (siehe 1.5).
- Sie haben den Vertrag widerrufen (siehe 1.7).

1.8.2 Depotvertrag

Der Ablauf eines Depotvertrags umfasst:

1. Vertragseinleitung
2. Vertragsvorbereitung: Vorvertragliche Informationen
3. Vertragsabschluss
4. Vertragslaufzeit
5. Vertragsende

Vertragseinleitung

Wenn Sie Interesse an einem Depotvertrag haben, können Sie uns auf verschiedenen Wegen kontaktieren: per Telefon, per E-Mail oder durch Ihren Besuch in unseren Standorten in Deutschland oder unserer Niederlassung in Luxemburg. Wir werden dann mit Ihnen Gespräche führen und Ihnen sagen, welche Bedingungen möglich sind und welche Informationen wir von Ihnen brauchen.

Vertragsvorbereitung: Vorvertragliche Informationen

Wenn Sie den Depotvertrag außerhalb unserer Standorte in Deutschland oder unserer Niederlassung in Luxemburg oder als Fernabsatz-Geschäft (das heißt per E-Mail, Telefon, Brief oder Fax) abschließen, bekommen Sie von uns die vorvertraglichen Informationen (kurz: VVI). Hier informieren wir Sie vor allem über Ihr Widerrufsrecht.

Vertragsabschluss

Zum Abschluss eines Depotvertrags kommt es, wenn Sie und wir uns über die Vertragsbedingungen geeinigt haben (insbesondere die Sonderbedingungen für Wertpapiergeschäfte). Vor dem Vertragsabschluss haben Sie und wir keine vertraglichen Verpflichtungen. Nach dem Vertragsabschluss können Sie den Vertrag in bestimmten Fällen noch innerhalb von 14 Tagen widerrufen (siehe 1.8).

Vertragslaufzeit

Wenn wir den Vertrag mit Ihnen abgeschlossen haben, regelt dieser, welche Leistungen Sie von uns erwarten können.

Nach Vertragsschluss bekommen Sie von uns eine Depotnummer und die Zugangsdaten zu Ihrem Depot.

Vertragsende

Der Vertrag endet in den folgenden Fällen:

- Sie oder wir haben den Vertrag gekündigt (siehe 1.5).
- Sie haben den Vertrag widerrufen (siehe 1.7).

2 Ihre Möglichkeiten einer Beschwerde

Sie sind mit unserer Dienstleistung nicht zufrieden? In diesem Teil informieren wir Sie über Ihre Möglichkeiten einer Beschwerde.

Beschwerde bei der Bank

Die Zufriedenheit unserer Kunden ist für uns sehr wichtig. Daher wollen wir Ihnen die Möglichkeit zur Kritik geben.

Wenn Sie eine Beschwerde zu unserer Dienstleistung haben, können Sie diese elektronisch, schriftlich oder mündlich äußern:

Name der Bank
DZ PRIVATBANK AG

Name der Stelle/Abteilung zur Bearbeitung der Beschwerden
Beschwerdestelle

Postanschrift
Platz der Republik 6
60325 Frankfurt am Main

Telefon
+49 69 663890-0

Telefax
+49 69 663890-2

E-Mail-Adresse der Stelle/Abteilung zur Bearbeitung der Beschwerden
info@dz-privatbank.com

Wir bitten Sie, bei einer Beschwerde die folgenden Punkte zu beachten:

- Geben Sie Ihre Kontaktdaten an (Adresse und Telefonnummer, gegebenenfalls E-Mail-Adresse und Kontonummer).
- Beschreiben Sie den Sachverhalt und formulieren Sie Ihr Anliegen.
- Fügen Sie Kopien von Unterlagen zu Ihrem Anliegen bei, wenn Sie diese haben.

Ihre Angaben helfen uns, Ihre Beschwerde möglichst schnell zu bearbeiten, eventuelle Rückfragen mit Ihnen zu klären und Ihnen verlässlich zu antworten.

Wir versuchen stets, Ihre Beschwerde so schnell wie möglich zu beantworten. Die Dauer der Bearbeitung hängt vor allem davon ab, wie komplex Ihr Anliegen ist.

Grundsätzlich bemühen wir uns, Ihnen innerhalb von zehn Bankarbeitstagen zu antworten. Sollte dies nicht möglich sein, werden wir Sie hierüber informieren. Wir nennen Ihnen dann auch den Grund für die Verzögerung. Zudem teilen wir Ihnen mit, wann wir die Bearbeitung Ihrer Beschwerde voraussichtlich abschließen. Wenn wir Ihre Beschwerde bearbeitet haben, erhalten Sie in kurzer Zeit eine ausführliche Antwort.

Beschwerde bei der Bankenaufsicht

Sie können Ihre Beschwerde auch bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) einreichen.

Die Postadresse ist:

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht
Graurheindorfer Straße 108
53117 Bonn

Die BaFin gibt Ihnen im Internet wichtige Informationen zu Beschwerden über Unternehmen, die sie beaufsichtigt.

Sie finden diese Informationen unter:

https://www.bafin.de/DE/Verbraucher/BeschwerdenStreitschlichtung/BeiBaFinbeschweren/BeiBaFinbeschweren_node.html.

Außergerichtliche Streitbeilegung

Außergerichtliche Streitbeilegung heißt, dass ein Streit ohne ein Gericht geschlichtet wird. Das ist meistens weniger kompliziert. Wenn Sie eine außergerichtliche Streitbeilegung wollen, können Sie sich an bestimmte Verbraucher-Schlichtungsstellen wenden.

Die Bank nimmt nicht am Streitbeilegungsverfahren der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe teil.

Helfen kann Ihnen die Schlichtungsstelle der Deutschen Bundesbank oder die Schlichtungsstelle der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht. Diese Schlichtungsstellen bearbeiten jeweils bestimmte Beschwerden. Das hängt davon ab,

welche Rechtsgrundlagen angewendet werden müssen. Sie müssen prüfen, welche Schlichtungsstelle Ihre Beschwerde bearbeitet. An diese Schlichtungsstelle wenden Sie sich.

Wenn Sie Beschwerden zu Finanzdienstleistungen haben, werden grundsätzlich die folgenden Rechtsgrundlagen angewendet:

- (1) die Vorschriften zu Fernabsatzverträgen über Finanzdienstleistungen nach dem Bürgerlichen Gesetzbuch (BGB);
- (2) die §§ 491 bis 508, 511 und 655a bis 655d des BGB sowie Artikel 247a § 1 des Einführungsgesetzes zum BGB;
- (3) die Vorschriften zu Zahlungsdiensteverträgen in
 - a. den §§ 675c bis 676c des BGB,
 - b. der Verordnung (EU) 2021/1230 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 14. Juli 2021 über grenzüberschreitende Zahlungen in der Union, geändert durch die Verordnung (EU) 2024/886, vormals Verordnung (EG) Nummer 924/2009 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 16. September 2009 über grenzüberschreitende Zahlungen in der Gemeinschaft und zur Aufhebung der Verordnung (EG) Nummer 2560/2001 (ABl. EU L 226 vom 9.10.2009, Seite 11), die durch Artikel 17 der Verordnung (EU) Nummer 260/2012 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 14. März 2012 zur Festlegung der technischen Vorschriften und der Geschäftsanforderungen für Überweisungen und Lastschriften in Euro und zur Änderung der Verordnung (EG) Nummer 924/2009 (ABl. L 94 vom 30.3.2012, Seite 22) geändert worden ist,
 - c. der Verordnung (EU) Nummer 260/2012 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 14. März 2012 zur Festlegung der technischen Vorschriften und der Geschäftsanforderungen für Überweisungen und Lastschriften in Euro und zur Änderung der Verordnung (EG) Nummer 924/2009 (ABl. L 94 vom 30.3.2012, Seite 22), die durch die Verordnung (EU) Nummer 248/2014 (ABl. L 84 vom 20.3.2014, Seite 1) und die Verordnung (EU) 2024/886 geändert worden ist,
 - d. der Verordnung (EU) 2015/751 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 29. April 2015 über Interbankenentgelte für kartengebundene Zahlungsvorgänge (ABl. L 123 vom 19.5.2015, Seite 1);
- (4) die Vorschriften des Zahlungsdienstenaufsichtsgesetzes, soweit diese Vorschriften die Pflichten von E-Geld-Emittентen oder Zahlungsdienstleistern gegenüber ihren Kunden begründen;
- (5) die Vorschriften des Zahlungskontengesetzes, die das Verhältnis zwischen einem Zahlungsdienstleister und einem Verbraucher regeln;
- (6) die Vorschriften des Kapitalanlagegesetzbuchs, wenn am Streit Verbraucher beteiligt sind oder
- (7) sonstige Vorschriften im Zusammenhang mit Verträgen zwischen Verbrauchern und durch das Kreditwesengesetz beaufsichtigten Unternehmen, die Bankgeschäfte nach § 1 Absatz 1 Satz 2 des Kreditwesengesetzes oder Finanzdienstleistungen nach § 1 Absatz 1a Satz 2 des Kreditwesengesetzes betreffen.

Die Schlichtungsstelle der Deutschen Bundesbank bearbeitet Beschwerden, bei denen die Rechtsgrundlagen (1) bis (5) angewendet werden müssen. Die Schlichtungsstelle der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht bearbeitet Beschwerden, bei denen die Rechtsgrundlagen (6) bis (7) angewendet werden müssen.

Die genauen Regelungen der Verbraucher-Schlichtungsstellen finden Sie in den jeweiligen Verfahrensordnungen. Die Schlichtungsstellen stellen Ihnen die Ordnungen auf Wunsch gern zur Verfügung. Bitte schreiben Sie einen Brief oder eine E-Mail an die jeweilige Schlichtungsstelle.

Die Postadresse der Schlichtungsstelle der Deutschen Bundesbank ist:

Deutsche Bundesbank
Wilhelm-Epstein-Straße 14
60431 Frankfurt

Die E-Mail-Adresse ist:
schlichtung@bundesbank.de

Die Postadresse der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht ist:

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht
Graurheindorfer Straße 108
53117 Bonn

Die E-Mail-Adresse ist:
schlichtungsstelle@bafin.de

Gerichtliche Streitbeilegung

Sie wollen keine außergerichtliche Streitbeilegung, sondern eine gerichtliche Klärung? Dann können Sie auch eine zivilrechtliche Klage beim Gericht einreichen.

3 Merkmale der Barrierefreiheit unserer Dienstleistung

Sie möchten wissen, wie wir mit unserer Dienstleistung die Anforderungen des Barrierefreiheitstärkungsgesetzes (BFSG) erfüllen? In diesem Teil der Information informieren wir Sie über die Merkmale der Barrierefreiheit unserer Dienstleistung.

Die Anforderungen an die Barrierefreiheit nach dem BFSG finden Sie in den folgenden drei Rechtsgrundlagen:

- Barrierefreiheitstärkungsgesetz (BFSG)
- Verordnung über die Barrierefreiheitsanforderungen für Produkte und Dienstleistungen nach dem Barrierefreiheitstärkungsgesetz = Verordnung zum Barrierefreiheitstärkungsgesetz (BFSVG)
- Richtlinien für barrierefreie Webinhalte = Web Content Accessibility Guidelines (WCAG)

Nach diesen Rechtsgrundlagen muss unsere Dienstleistung vier Prinzipien der Barrierefreiheit erfüllen. Die Prinzipien gelten für die Informationen zu unserer Dienstleistung, was wir mit der vorliegenden Information erfüllen. Das sind die vier Prinzipien der Barrierefreiheit:

- **Wahrnehmbarkeit**
Möglichst alle sollen die Informationen und IT-Funktionen wahrnehmen können.
- **Bedienbarkeit**
Möglichst alle sollen die IT-Funktionen bedienen können.
- **Verständlichkeit**
Für möglichst alle sollen die Website-Inhalte lesbar und klar verständlich sein.
- **Robustheit**
Die Website-Inhalte müssen mit sogenannten assistiven Technologien möglichst kompatibel sein.

Die Anforderungen der Barrierefreiheit erfüllen wir in Bezug auf unsere Dienstleistung wie folgt:

Wahrnehmbarkeit

Für die vorliegende Information gilt:

- Die Information ist an den Kontext der Nutzung angepasst. Das betrifft die Form, die Schriftart, die Größe, die Kontraste und den Abstand zwischen Buchstaben, Zeilen und Absätzen.
- Sie können die Schriftgröße und den Kontrast der Information individuell anpassen.
- Wenn möglich, wird das Verständnis des Textes durch Grafiken unterstützt.

Bedienbarkeit

Für die vorliegende Information gilt:

- Sie können die Information jederzeit über die Tastatur aufrufen.
- Sie können die Information über die Website und die Suchfunktion der Website finden. Zudem hat die Information eine Überschrift, Zwischenüberschriften und ein Inhaltsverzeichnis. Diese Elemente dienen Ihnen als Orientierung.
- Die Information ist mit dem Angebot der Dienstleistung auf der Website verlinkt.

Verständlichkeit

Für die vorliegende Information gilt:

- Die Information ist in einer einfachen Sprache: Das Sprachniveau B2 des Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmens für Sprachen (GER) wird nicht überschritten. Die Information wird über verschiedene Zugangsmöglichkeiten bereitgestellt und zwar über mehr als einen sensorischen Kanal. Das heißt konkret: Sie können diese Information lesen. Und Sie können sich diese Information von einem Programm vorlesen lassen.
- Wenn nötig, werden die Fachbegriffe in dieser Information erläutert.

Robustheit

Für die Informationen auf unserer Website gilt: Unsere Website ist mit assistiven Technologien kompatibel.

Durchführung der Dienstleistung

Bei der Durchführung der Dienstleistung im persönlichen Kontakt innerhalb oder außerhalb der Niederlassung werden individuelle, barrierefreie Lösungen zur Verfügung gestellt.

Hinweis: Die Umsetzung zur Barrierefreiheit entspricht noch nicht vollständig den gesetzlichen Anforderungen.

4 Zuständige Marktüberwachungsbehörde

Sie sind der Meinung, dass unsere Dienstleistung nicht die Anforderungen des BFSG erfüllt? In diesem Teil der Information informieren wir Sie, an welche Marktüberwachungsbehörde Sie sich wenden können. Sie können einen Antrag bei der Marktüberwachungsbehörde stellen. Die Marktüberwachungsbehörde prüft dann, ob gesetzliche Maßnahmen gegen uns eingeleitet werden.

In Deutschland haben die Bundesländer eine zentrale Marktüberwachungsbehörde festgelegt. Sie können sich an die folgende Stelle wenden:

Marktüberwachungsstelle der deutschen Bundesländer für die Barrierefreiheit von Produkten und Dienstleistungen (MLBF):

Ministerium für Arbeit, Soziales, Gesundheit und Gleichstellung des Landes Sachsen-Anhalt
Abteilung 3 „Soziales und Arbeitsschutz“

Turmschanzenstraße 25
39114 Magdeburg
Tel.: (0391) 567 4530
E-Mail: MLBF@ms.sachsen-anhalt.de.

– Ende der Informationen –